

ABSTRAK

TUJUAN PENELITIAN ini adalah untuk mengetahui penampilan fisik dari *frontliners* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan untuk mengetahui citra apa yang ingin disampaikan oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk melalui *frontliners*. **METODE PENELITIAN** yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara dan observasi serta didukung oleh data yang diperoleh dari perusahaan dan kepustakaan. **HASIL PENELITIAN** Strategi pencitraan yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk adalah dengan memperkenalkan tema '*Indonesian Hospitality*' melalui penampilan fisik *frontliners*. **SIMPULAN** Citra perusahaan dibentuk oleh banyak komponen, salah satunya penampilan fisik *frontliners* karena *frontliners* adalah bagian terdepan dari perusahaan.

Kata Kunci : Citra, *Frontliners*, Penampilan Fisik, Strategi.

ABSTRACT

RESEARCH GOAL is to determine the physical appearance of frontliners PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk and to find out what the image is to be delivered by PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk through frontliners. **METHODS** used in this research is a qualitative research method, by interview and observation and also supported by data obtained from company and books. **THE RESULT** is the imaging strategy undertaken by PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk is to establish the theme 'Indonesian Hospitality' through physical appearance frontliners. **CONCLUSION OF THE RESEARCH.** Corporate image is formed by many components, one of the components are physical appearance frontliners, as frontliners are the forefront of the company.

Keywords : Frontliners, Image, Physical Appearance, Strategy.